
Алия Сарсембинова

Заместитель генерального директора
по библиотечным вопросам ЧУ «NULITS»
Директор
Научная библиотека Назарбаев Университета

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЭЛЕКТРОННЫМИ РЕСУРСАМИ В ВУЗОВСКОЙ БИБЛИОТЕКЕ: ПЛАНИРОВАНИЕ, ОБУЧЕНИЕ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Среди часто задаваемых вопросов – как организовать учет и анализ использования электронных информационных ресурсов? Кто должен контролировать периоды подписки? Кто несет ответственность за решение о подписке? Обычно эти и другие вопросы возникают, когда число подписных электронных ресурсов переваливает за 3 и более коллекций.

Чтобы разобраться в этих вопросах, необходимо начать с понимания различных видов электронных документов, которые конечные пользователи используют для работы и учебы и под которыми подразумеваются электронные информационные ресурсы, доступные для профессорско-преподавательского состава, ученых и студентов университета. Как правило, речь идет не только о подписных лицензионных базах данных, но и полнотекстовых ресурсах из открытых источников. Компетентный библиотекарь знает и понимает различие между подпиской на электронные журналы в коллекциях или в индивидуальном порядке, ориентируется в коллекциях аудиовизуальных материалов, справочных и реферативно-библиографических базах данных, коллекциях изображений, музыкальных коллекциях; умеет обосновать приобретение электронных коллекций книг или онлайн-учебников в виде кодов доступа.

В библиотеке Назарбаев Университета для организации этой работы выделена служба управления электронными ресурсами (СУЭР). Однако, задолго до появления этой службы, управлением электронными ресурсами занимались два человека: координатор

по э-ресурсам и менеджер по заключению договоров на доступ к э-ресурсам. Данная служба несет прямую ответственность за подписные ресурсы, поэтому необходимость в разработке процедур отбора, определении роли и ответственности каждого сотрудника, вовлеченного в работу с электронными ресурсами очевидна.

В круг обязанностей и ответственности сотрудников СУЭР входят контакты с издательствами и подписными агентствами, сбор и анализ информации от пользователей и предметных библиотекарей; управление тестовыми доступами, подписками; проверка и подписка лицензий; подготовка предложений по отмене подписок; сбор и анализ статистики использования, отчетность и многое другое (см. табл. 1).

- Сбор и анализ информации от пользователей и предметных библиотекарей
- Контакт с издательствами и подписными агентствами
- Управление тестовыми доступами, подписками, обновлением подписок к базам данных, е-книгам, е-журналам
- Проверка и подписка лицензий, ведение документации
- Подготовка предложений по отмене подписок
- Ведение, поддержка и обновление систем для работы с е-ресурсами, часто в сотрудничестве со специалистами IT
- Сбор и анализ статистики использования, отчетность
- Ответственность за администрирование инструмента единого поиска и учета БД
- Взаимодействие с предметными библиотекарями
- Взаимодействие с каталогизаторами при учете е-книг и получении метаданных на них
- Взаимодействие с администрацией библиотеки при планировании и освоении бюджета на электронные ресурсы
- Информирование и обучение библиотекарей новым ресурсам
- Сбор информации по публикационной активности ППС, подготовка отчетов для НЦТИ

Таблица 1. Перечень обязанностей координатора по э-ресурсам

Назначив ответственного сотрудника по работе с электронными ресурсами, назовем его координатором, вы возлагаете на него ответственность за отбор э-ресурсов в соответствии с профилем

университета. Координатор по э-ресурсам определяет электронный ресурс, списывается с поставщиком информации (издательством, либо агрегатором, либо подписным агентством) и определяет период тестового доступа для изучения ресурса, ознакомления библиотекарей и конечных пользователей с его контентом. По окончании периода тестового доступа координатор просматривает статистику использования, опрашивает преподавателей и библиотекарей и на основании полученной информации готовит предложения о целесообразности подписки.

В период тестового доступа координатору в обязательном порядке следует изучить технические и функциональные аспекты э-ресурса. Например, проверить электронный ресурс на совместимость с различными операционными системами и браузерами, как в библиотеке, так и удалено. Уточнить, требуется ли дополнительное программное обеспечение или какие-либо изменения к программно-аппаратному комплексу университета. Если изменения требуются, то необходимо подготовить объяснения, какие плагины необходимо дополнительно загрузить, чтобы воспользоваться ресурсом. В целом, целесообразно подготовить так называемый чек-лист, куда можно включить следующие пункты для тестируемого ресурса (см. табл.2).

№	Технические аспекты	Отметка
1	Доступность ресурса проверяется в стенах библиотеки и в удалённом режиме	
2	Авторизация по логину и паролю/ или по IP адресам (многопользовательский доступ удобнее)	
3	Есть ли возможность доступа через прокси сервер для организации удаленного доступа	
4	Совместим ли ресурс с программным и аппаратным обеспечением Университета	
5	Есть ли необходимость устанавливать дополнительные браузеры	
№	Функциональные аспекты	Отметка
1	Каков формат контента	
2	Наличие удобных платформ для доступа к коллекциям	
3	Интерфейс – лёгкая навигация, интуитивно понятная, обучающие материалы, подсказки, персонализация, сохранение истории поисков	

4	Поиск и выдача материалов – удобный механизм поиска, булевые операторы, поиск по полному тексту, усечения, ранжирование	
5	Экспорт и выгрузка- отправка по почте, сохранение на компьютер, выгрузка данных для программ обработки библиографических ссылок	
6	Доступность, надежность, время отклика 24/7	
7	Интеграция – с другими ресурсами через ссылки, индексация сервисами единого поиска	

Таблица 2. Чек-лист для тестируемого сетевого ресурса

Следующий шаг – оформление подписки на электронный ресурс. Важным документом для держателей ресурса является лицензионное соглашение. В документе оговаривается период действия соглашения, ограничения по доступу, ответственность за несанкционированное предоставление доступа, определяются авторизованные пользователи, правила добросовестного использования доступа и оплата за доступ. Подписывая лицензионное соглашение, вы от лица всего университета несете ответственность за надлежащее использование ресурса. Следует предупредить ваших пользователей о необходимости корректного использования информации. Например, если держатели ресурса отметят всплеск активности, то есть массовое скачивание статей и книг, то вы незамедлительно получите от них официальное уведомление с предупреждением прекратить такую практику. В противном случае, издательство будет считать себя вправе отказать вам в доступе, несмотря на заключенный договор и оплаченный счет.

На что следует обратить внимание при оформлении подписки? В первую очередь, необходимо понимать какова модель приобретения. Вы собираетесь приобрести ресурс в постоянное пользование? Или оформить доступ на определенный период времени? Издательство предлагает вам платить только за просмотр или за весь контент в целом? А может эффективнее всего оплатить доступ только к часто спрашиваемым изданиям? Входит ли в сумму договора оплата за техподдержку электронных ресурсов издательства или предлагается заключить отдельный договор? Если да, то на какое количество лет рассчитана эта оплата по техподдержке?

Следующая череда вопросов, которые вам необходимо согласовать при заключении договора, связана с оформлением

доступа. Доступ будет из расчета на одного пользователя? Или это будет многопользовательский доступ? Будут ли предоставлены в постоянное пользование архивы после окончания основного срока подписки? К примеру, издательство Elsevier разработало гибкую систему по продажам своих архивов: Архивы 1823-1995 «Elsevier Intermediate Back Files» могут быть выкуплены в постоянное пользование без всяких условий, тогда как архивы 1995-2008 – могут быть проданы в постоянное пользование, если вы приобретете одну предметную коллекцию целиком. Текущий доступ действует на 2008 – 2016 гг.

Следует учесть в договоре сроки отказа от доступа. При низкой статистике использования у вас должна быть возможность заблаговременно отказаться от продления подписки. В большинстве случаев отказ от продления не вызывает споров, достаточно предупредить издательство за месяц. Однако, в своей практике мы столкнулись с ситуацией, когда компания Thomson Reuters требовала официально уведомить ее за двенадцать месяцев до окончания подписки об отказе. Такой подход вызвал большую дискуссию, так как за год до окончания подписки практически невозможно предвидеть эффективность использования.

Окончательная цена договора складывается от количества пользователей, одновременно работающих с э-ресурсом. Такой показатель у издателей называется FTE (*Full Time Equivalent*). Как правило, указывается количество студентов и профессорско-преподавательского состава, занятого полный рабочий день.

Опыт работы библиотеки Назарбаев Университета совместно с соответствующими службами закупок, юристов и финансовых отделов позволил выработать наиболее оптимальные пути заключения договоров. Здесь применяются разные методы – от оплаты инвойсов напрямую держателям информации, заключение договоров через подписные агентства с подписанием всех необходимых актов выполненных услуг до оплаты через онлайн карточку. В случаях, когда нет подписанного договора, подтверждающими документами служат письма между сторонами, том числе по э-почте. Также необходимо предоставить документ от уполномоченного представителя стороны с предоставлением of “*power attorney*”, скриншот с экрана монитора с веб сайта, который свидетельствует о том, что поставщик является производителем или авторизованным поставщиком товаров/услуг, выписки из торгового реестра или аналогичный документ (*certificate of incorporation*), копии учредительных документов (уставы, *certificate of formation* и так

далее). На сегодняшний день, библиотека Назарбаев Университета оформляет таким образом годовые доступы на различные виды баз данных, на индивидуальные наименования журналов, приобретение онлайн-кодов доступа к учебным материалам на семестр, приобретение прав на доступа и распечатку он-лайн кейсов, приобретение в «вечный доступ» коллекций электронных книг.

Отдельно стоит упомянуть приобретение электронных книг, в частности о различии между приобретением отдельных наименований э-книг через интернет-магазины и в составе электронной коллекции (электронной библиотеки) держателя ресурса. К примеру, планируя приобрести книгу *«Business Reference Guide Investments & International Finance by The Editors of Salem Press (ed.)»* в электронном формате, вы видите на сайте одного из интернет-магазинов (<http://www.ebooks.com/2013012/business-reference-guide/the-editors-of-salem-press/>), что ее стоимость не превышает 19-20 USD. Тогда как стоимость этой же книги в составе электронной коллекции держателя информации может оказаться во много раз дороже. Однако, не стоит торопиться с выводами. Здесь важно понимать различия между интернет-магазинами и электронными коллекциями (электронными библиотеками) держателей ресурсов (издательств или агрегаторов).

Э-книги из интернет-магазинов предназначены для индивидуального пользования путем одноразового скачивания на мобильные устройства или персональные компьютеры. То есть, дается одноразовая ссылка, по которой нужно скачать книгу на свой компьютер и/или на 6 других устройств, таких как планшет, смартфон и т.д. После нажатия на ссылку книга загружается на компьютер и привязывается к определенному компьютеру (если пользователь зашел анонимно) или к паролю *Adobe Digital Editions* (если пользователь активировал Adobe с помощью пароля). Интернет-магазины не предоставляют преимуществ и гарантий, которые обеспечиваются платформами э-библиотек, не хранят ссылку на однажды приобретенную книгу. Э-книги, приобретённые в интернет-магазине, не будут доступны при использовании единого окна поиска на библиотечном портале, не могут быть учтены в электронном каталоге. Цена на одну книгу формируется с учетом использования ее одним человеком, соответственно, на группу студентов из 20 человек необходимо будет приобрести 20 копий э-книги, что существенно увеличит цену такого приобретения.

В случае приобретения э-книги в рамках электронной коллекции мы приобретаем коллекцию э-книг в «вечное пользование» с условием многопользовательского доступа (по умолчанию) и

с учетом количества пользователей, в том числе одновременно работающих с ресурсом – FTE (*Full Time Equivalent*). При этом библиотека, подписывая лицензионное соглашение, требует от держателя ресурса предоставления Сертификата на право «вечного пользования» э-книгой. Электронные коллекции (э-библиотеки) держателей информации предоставляют ряд преимуществ:

- Объединение разрозненных книг разных издательств в одной поисковой системе, что облегчает доступ для пользователей;
- Интерфейс, включающий обучающие материалы, подсказки, возможности персонализации, сохранения истории поисков, удобный формат контента и инструменты цитирования с выгрузкой данных для программ обработки библиографических ссылок;
- Удобный механизм поиска с возможностями применения булевых операторов, поиска по полному тексту, усечения, ранжирования результатов поиска;
- Возможность индексации сервисами единого поиска, которые используются в библиотеке;
- Техническая поддержка, сохранность на удаленном сервере;
- Настройки под потребности пользователя, размещение логотипа Университета, представление библиографических записей и т.д.;
- Авторизация по IP адресам и возможность доступа через прокси сервер для предоставления пользователям удаленного доступа;
- Предоставление статистики использования ресурса.

Преимущества приобретение э-книг через электронные коллекции очевидны, поскольку доступ к электронным ресурсам сопровождается рядом дополнительных услуг. Это означает, что держатель информации обязан не только предоставить текстовый доступ, но и провести демонстрацию ресурса и тренинги для пользователей. Настройка под потребности подписчиков, то есть университета в целом – внедрение логотипа университета, предоставление библиографических записей для вашего каталога на книги, предоставление статистики использования и административного доступа к ресурсу в целом – это обычный набор сопутствующих услуг, которые необходимо обговорить заблаговременно, до заключения договора.

Большие финансовые затраты на приобретение

электронных ресурсов требуют профессиональной компетенции библиотекарей для их эффективного использования. Библиотеками накоплен значительный опыт работы по продвижению э-ресурсов среди пользователей. Работа строится на планировании обучения персонала и пользователей, разрабатываются образовательные программы, тренинги, презентации, семинары по ознакомлению с э-ресурсами. Для информирования пользователей используются различные каналы: электронная рассылка на почтовые адреса, информация на сайте библиотеки, информация на страничках библиотеки в социальных сетях, объявление в библиотеке, по кампусу. Эффективно работает индивидуальное информирование преподавателей через предметных библиотекарей. На сайте библиотеки Назарбаев Университета (<http://library.nu.edu.kz>) доступны графики тренингов, тексты инструкций, объявления об организации вебинаров, ссылки на видеоуроки. Сотрудники библиотеки проводят до 150 тренингов в учебный год и до 15 000 консультаций для студентов и преподавателей.

Мониторинг востребованности э-ресурсов необходимо проводить на регулярной основе. Как правило, статистика использования ресурсов собирается ежемесячно. Это дает возможность видеть рост или снижение в сравнении с тем же периодом предыдущего года. При анализе использования э-ресурсов учитывается не только статистика использования, но и соответствие нуждам пользователей на основе проведения опроса, количества посещенных тренингов, частоты проведенных мероприятий по продвижению ресурса и т.д. Хорошим показателем востребованности ресурса является вычисление стоимости единицы использования ресурса. Этот показатель вычисляется из расчета стоимости годовой подписки поделенной на количество скачанных статей за год. Так, например, стоимость одной статьи из IEEE/ET Electronic Library (IEL) для нашего университета обходится в 4,9 USD, из журналов Nature Publishing Group – 9,5 USD; American Chemical Society – 2,4 USD и т.д. Считается, что это неплохие показатели того, что ресурсы востребованы и активно используются.

Что же делать с ресурсами, имеющими низкие показатели востребованности? Возможно, не стоит сразу отказываться от продления подписки. Следует проанализировать причины низкого спроса и внести корректировки в планировании продвижения ресурса. Прежде чем принять окончательное решение, необходимо задать себе несколько вопросов: Все ли источники информации были использованы для информирования пользователей о ресурсе?

Знают ли пользователи о специальных тренингах по работе с этим ресурсом? Какое количество пользователей знает о ресурсе? Как часто вы встречались с пользователями, чтобы выслушать их мнение?

В течение 2015 года в библиотеке Назарбаев Университета в подписке было 82 основные коллекции (это около 150 тематических коллекций; 200 000 наименований электронных книг, 60 000 наименований журналов). Кроме полнотекстовых баз данных, были оформлены подписки на 8 ресурсов-инструментов и 13 индивидуальных наименований журналов. По результатам годового анализа, было выдвинуто предложение о прекращении подписки на 11 тематических коллекций и 9 наименований индивидуальных журналов. После обсуждения предложения на Библиотечном комитете и Академическом Совете университета предложение было утверждено. Сэкономленные средства были направлены на оформление более востребованных э-ресурсов. Таким образом, бюджет э-ресурсов к бюджету печатного фонда в библиотеке Назарабев Университета составляет 48%, что является хорошим показателем. Основываясь на статьях, опубликованных в зарубежных профессиональных литературе считается, что соотношение бюджетных средств на печатные издания и на э-ресурсы должно быть 50/50.

Обширная электронная подписка порождает новую задачу – поиск эффективных методов управления, поиска, учета электронных ресурсов. Именно для этого в международной практике используются различные информационные системы единого поиска – web-scaled search. В библиотеке Назарбаев Университета долгое время использовалась система Summon от компании ProQuest. С 2016 г. было решено перейти на систему EDS от компании EBSCO. Обе системы достойно представляют ряд необходимых сервисов, позволяют проводить не только одновременный поиск во всех подписных ресурсах, но и предоставлять статистику их использования, составлять полный список журналов A-Z и многое другое. Это инновационные инструменты, активно используемые ведущими университетскими библиотеками мира, и сравнительный обзор подобных систем может стать темой отдельной публикации.

Список использованной литературы:

1. Ключевые проблемы развития коллекций электронных ресурсов: руководство для библиотек = Key issues for e-resource collection development: a guide for libraries / Шэрон Джонсон в соавт. с Оле Гуннаром Эвенсенем, Джулией Гельфанд [и др.] ; ред.: Жером Фронти [и др.] ; [пер. с англ. яз.: Н. Н. Литвинова]; Междунар. федерация библиотечных ассоциаций и учреждений. Секция по комплектованию и развитию коллекций, 2012. – 38 с.-
2. Guidelines for the Introduction of Electronic Information Resources to Users [electronic resource] / Machine-Assisted Reference Section (MARS), Reference and User Services Association (RUSA), American Library Association 2006.- United States of America : RUSA, ALA , 2006.